

# テレホン・ダイレクトセリング協議会

## はじめに

---

「テレホン・ダイレクトセリング協議会」の会員は、「特定商取引に関する法律(特商法)」第2章第4節「電話勧誘販売」をはじめとした関連法規を順守するとともに、総意のもとに定めた本自主行動基準の順守にも努めなければならない。

本自主行動基準は、市場の健全な発展と消費者トラブルの根絶を実現するため、事業活動にかかわる行動基準を具体的に定めたものである。

## 第1章 総則

---

(目的)

### 第1条

本自主行動基準は、電話勧誘販売の勧誘・契約に際して、消費者に的確な情報を提供し正しい勧誘による公正な取引を行い、消費者トラブルを未然に防止することで健全な市場の発展に寄与することを目的とする。

(適用範囲)

### 第2条

本自主行動基準は、テレホン・ダイレクトセリングによる販売を行う本協議会の会員に適用される。

### 第3条

本自主行動基準は、電話を利用する販売に幅広く適用し、通信販売的販売についても、その勧誘方法が特商法第2章第1節「定義」で電話勧誘販売に該当する場合は適用される。

(法令厳守)

### 第4条

本協議会会員は、事業活動にあたっては特商法のみならず、薬機法、消費者契約法や景品表示法、各自治体の消費生活条例等の関連法規を厳守する。

## 第2章 営業活動全般

---

### 第5条

消費者に電話をかけた際に、社名、氏名、健康食品や化粧品、宝飾品等の取り扱い商材の種類、それらの販売についての勧誘であることを必ず告げる。

## 第6条

会話（勧誘）を始めるに先立って、必ず「話を聞いていただけますか」と消費者に確認する。

## 第7条

話を聞く意思がないことを明示された場合、または推測できる場合には直ちに会話を終了する。

## 第8条

苦情対応等で消費者と対面で接する場合は、節度ある態度で臨む。服装は常に清潔にし、髪型やアクセサリーも清潔感に欠けないよう十分配慮する。

## 第9条

消費者から契約の意思がないことを明確に伝えられた場合には、本社あるいは営業所等にその旨を伝えることで情報を共有し、他の営業員も当該消費者を再勧誘しない。

## 第10条

勧誘の電話をする際は、消費者からの申し出がない限り夜9時から朝8時までには避けることとし、また長時間勧誘にならないようにする。

## 第11条

キャンペーンの実態がないにもかかわらず、「本日限り」などと虚偽の表現はしない。

## 第12条

「病気が治る」「必ず効く」「シミ・皺が取れる」「好転反応」など健康食品、化粧品、健康・美容機器等で薬機法の誇大広告や特商法の不実告知、断定的な判断の提供となる営業トークをしない。

## 第13条

常に丁寧な言葉使いを心掛け、なれなれしい表現や、威圧的な言い方をしない。

## 第14条

商品が体に合わない、体に異常が出た等の相談を受けた際は、直ちに使用を中止してもらい、症状によっては医師の診断を受けてもらうようお願いする。継続的使用を促す言い方はせず、解約には柔軟に対応する。

## 第 15 条

同業他社やその取扱商品についての誹謗中傷は行わない。

(契約)

## 第 16 条

電話勧誘で契約の申し込みを受けた時や、契約を締結した際はそれぞれの法定書面を規定の期日までに交付する。

## 第 17 条

高齢者等、判断力不足が懸念される消費者を勧誘する場合は、十分な判断力を有する親族等の了解あるいは立会いのもと契約する。

## 第 18 条

契約書あるいはクレジット書面の契約者氏名欄について、営業員が代筆することなく必ず契約者本人の自著とする。

## 第 19 条

契約書あるいはクレジット書面について、記載漏れがないように細心の注意を払う。

## 第 20 条

クーリング・オフに関しては口頭で必ず説明する。

### 第 3 章 契約解除に関する注意

---

(契約後の対応)

## 第 21 条

法律のクーリング・オフ要件を満たす場合、契約者から契約解除の申し出があった際は即座に受諾する。解約の理由を聞く場合は返品返金処理の完了後とし、相手方に回答の意思を確認した上で、妨害や拒否と受け取られることのないよう言動に十分注意する。

## 第 22 条

法律のクーリング・オフ要件を満たさない場合であっても、契約者からの申し出内容をきちんと把握し、解約の可否を慎重に判断する。

## 第4章 お客様へのアフターケア

---

(お客様相談窓口)

### 第23条

消費者に対応する専門窓口を社内に必ず設置し担当者が対応する。

### 第24条

お客様相談窓口の部署は社長直轄とするとともに一定の権限を与えるなど、他部署からの干渉を避けるよう留意する。

(アフターサービス)

### 第25条

アフターサービスの充実に努める。ただし、アフターサービスの機会に新たな商品購入の勧誘をする場合は、事前に当該目的を明示する。

### 第26条

顧客から商品の不良に関する申し出があった場合、返品、交換等の必要な措置を講じる。

(過量販売)

### 第27条

企業ごとに内部規定を設け過量販売にならないように努める。自社のサプリメントや化粧品の販売量は1商品につき最大1年分程度にとどめるものとする。

但し、過去に購入実績のある顧客に営業する際には、現状の商品残数を聞き取った上で契約し、顧客が保持することとなる総数が過量とならないよう十分留意する。

1回あたりの販売額ならびに過去の自社商品販売分と合算した総額にも留意し、特商法省令に規定する適合性原則(当該消費者の生活の状況及び知識等に照らし合わせて)違反しないよう注意する。

### 第28条 (サンプル品の取り扱い)

「サンプル」等の語を用いて営業する場合、それが有償である場合はその旨や金額を必ず消費者に伝える。

### 第29条 (プレゼント品の取り扱い)

一取引の中に商品販売と無料のプレゼント提供を含む場合は、契約書面等に総額だけでなく販売個数とプレゼント品との内訳を明示するよう努める。

(附則)

第30条

本自主行動基準は、2024年10月1日より実施することとする